УДК 159.9-057.36

ПСІХАЛОГІЯ НЕВЕРБАЛЬНЫХ ЗНОСІН СУПРАЦОЎНІКАЎ ОРГАНАЎ УНУТРАНЫХ СПРАЎ

А. І. Наздрын-Платніцкая,
курсант факультэта міліцыі Магілёўскага інстытута МУС
Навуковы кіраўнік: С. В. Венідзіктаў,
начальнік кафедры сацыяльна-гуманітарных дысцыплін
Магілёўскага інстытута МУС,
кандыдат філалагічных навук, дацэнт

У службовай дзейнасці супрацоўнікаў органаў унутраных спраў (ОУС) зносіны займаюць да 80 % працоўнага часу. Камунікатыўны працэс можа ажыццяўляцца як вербальным, так і невербальным шляхам. Пры веданні «мовы цела», якая раскрывае эмацыянальныя адносіны і / альбо стан чалавека, супрацоўнік міліцыі па міміцы, позе, жэстах суразмоўцы можа атрымаць вялікі аб'ём інфармацыі. Невербальныя зносіны рэалізуюць наступныя функцыі: выражэнне эмоцый, перадача міжасобасных установак, падтрымка і суправаджэнне вербальных зносін, самапрэзентацыя, рытуалы. Супрацоўнік ОУС, выкарыстоўваючы невербальныя паведамленні, можа падкрэсліваць, кантраляваць дзеянні, супярэчыць вербальным паведамленням, дапаўняць сказанае вусна, паўтараць, паказваць статус адносін, акцэнтаваць увагу.

Асаблівую ўвагу ў час размовы прыцягвае твар чалавека. Міміка (дынамічны выраз твару ў момант зносін: рух вуснаў, вачэй) перадае больш за 70 % інфармацыі. Жэстыкуляцыя (сацыяльна адпрацаваныя рухі галавы і іншых частак цела, якія перадаюць псіхічны стан) цесна звязана з эмацыйнымі рэакцыямі і мовай, часам замяняючы гаворку. Дыягнастычная каштоўнасць жэстаў заключаецца ў іх спантаннасці і непасрэднасці. Напрыклад, затрыманы на допыце не ўсведамляе, што махае рукамі і яго міжвольныя рэакцыі выяўляюць сапраўдны псіхічны стан. У выпадку разыходжанняў паміж вербальнымі і невербальнымі сродкамі выражэння прыярытэт аддаецца апошнім. Для дасягнення мэты зносін супрацоўніку ОУС ва ўзаемадзеянні з грамадзянамі варта кантраляваць і ўласную жэстыкуляцыю.

Вялікае значэнне ў атрыманні інфармацыі ў час размовы таксама мае поза чалавека, якая перадае міжасобасныя адносіны, паказвае на сацыяльнае становішча. Варта памятаць, што пры парушэнні межаў зон зносін суразмоўца адчувае пэўны псіхалагічны дыскамфорт і гэта, безумоўна, адбіваецца на эфектыўнасці зносін. Для дасягнення псіхалагічнага кантакту супрацоўнікам ОУС варта ўлічваць таксама арыентацыю ў прасторы: вугал, пад якім людзі

стаяць або сядзяць у адносінах адзін да аднаго, а таксама павароты, змены ў прасторавай арыентацыі. Падчас апытання пацярпелага або сведкі супрацоўніку міліцыі лепш за ўсё размясціцца па дыяганалі. Пры канфліктным узаемадзеянні найбольш прадуктыўным з'яўляецца размяшчэнне насупраць суразмоўцы.